

觀光經濟部 栗山觀光課

施設名	名称	日光市上栗山温泉共同浴場「開運の湯」		
	所在地	日光市上栗山179番地31		
指定管理者	名称	上栗山開運の里管理組合		
	代表者名	組合長 松本辰美		
	住所	日光市上栗山97番地		
指定期間		平成28年4月1日	～ 令和3年3月31日	5年間
選定方法		非公募	評価実施年	5年間のうち3年目
施設設置目的		市民の保養と健康の増進を図り、かつ、観光事業の振興を図るため		
主な実施事業		共同浴場		

[illegible]

(単位:円)

区分		平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
収入計	A	2,180,525	1,653,863	1,559,752	0	0
	指定管理料		171,072			
	利用料収入 C	976,010	1,463,990	1,449,880		
	自主事業収入	14,000	18,800	19,800		
	その他	1,190,515	1	90,072		
支出計	B	2,132,910	3,117,880	2,057,310	0	0
	指定事業費	2,132,910	3,117,880	2,057,310		
	内人件費 D		0			
	内外部委託費 E					
	自主事業費					
事業収支	A－B	47,615	-1,464,017	-497,558	0	0
人件費率	D／B	0.00%	0.00%	0.00%	#DIV/0!	#DIV/0!
外部委託比率	E／B	0.00%	0.00%	0.00%	#DIV/0!	#DIV/0!

※着色セルは、自動計算としている。

補足説明

サービス改善の状況

5. 管理運営状況

評価項目		評価基準	指定管理者 自己評価	施設所管課 評価
① サービスの 履行の 確認	人員体制	事業計画に即し、人員を過不足なく配置している。	B	B
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	B	B
		事業計画に即し、計画的に研修等を年1回実施している。	C	C
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。	B	B
		外部委託業者に対して、協定書等を遵守させている。	B	B
	法令遵守等	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	B	B
	個人情報保護	個人情報保護に関する法令を遵守している。	B	B
		個人情報の漏えい、滅失等の事故防止策に対する研修を年1回行っている。	C	C
	情報公開	情報公開に関する法令や条例に準拠した運用がなされている。	B	B
	管理記録	協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	B	B
		業務日誌等を適切に整備、保管している。	B	B
連絡調整	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	B	B	
	協定書に従い、各報告書等を、市に提出している。	B	B	
	市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	B	B	
	事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。	B	C	
緊急対応	緊急時のマニュアルが整備され、年1回訓練を行っている。	C	C	
	避難経路が適切に確保されている。	B	C	
	総括	「業務の実施体制」に関する評価【17項目】	B	C
② サービスの 質の評価	施設管理	協定書に従い、開館日、閉館時間等を遵守している。	B	B
		事故防止及び安全確保のための研修を年1回行っている。	C	C
	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	B	B
		利用者に対して、設備、備品等を適切に提供している。	B	B
		言葉遣い、態度、服装等接遇が適切である。	B	B
	事業運営	事業計画に即し、受託事業を実施している。	B	B
		施設の目的に沿った自主事業を実施している。	B	B
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	B	B
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理等を適切に行っている。	B	B
		仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。	B	B
		備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	B	B
	環境配慮	協定書に従い、適切に修繕を行っている。	B	B
		環境配慮率選考計画取組点検表において、(1)が取組項目の2/3に達している。	B	B
広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	B	B	
苦情等対応	要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。	B	B	
	要望、苦情等を整理し、市に報告している。	B	B	
利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、その結果が妥当である。	C	C	
利用状況	利用実績は、目標水準である。	B	B	
総括	「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】	B	B	
③ 安定性	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	B	B
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算執行している。	B	B
	経費縮減	経費が縮減され、又は縮減に向けた努力を行っている。	B	B
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	B	C
	総括	「経費の収支等」に関する評価【4項目】	B	C
所見 (成果・課題等)	(指定管理者自己評価)			
	12月から翌年2月までの3か月間の利用者落ち込みが激しいため、何らかの方法により利用者増に向けた検討が必要である。			
	(所管課評価)			
	1年をとおして利用者が訪れる施設となるよう、創意工夫し、利用者の増加に努めて欲しい。また、清潔で衛生的な施設となるよう努めて欲しい。前年度より利用者は伸びているが、今後は収支が改善されるよう努力して欲しい。			
前年度総合評価		C(要改善)	総合評価	C(要改善)

※評価区分

評価基準	A(優良) = 協定等の遵守に加え、仕様書より優れた管理が行われた。 B(良好) = 協定等を遵守し、仕様書に沿った管理が行われた。 C(要改善) = 一部、協定等が遵守できていない。又は、不測の事態等により仕様書に沿った管理ができなかった。 ※施設所管課は、指定管理者に対するモニタリングや事業報告書の内容等を踏まえ、評価します。 ※数値が記載されているものに関しては、数値目標達成がB評価となります。			
総括評価	A(優良) = 評価項目のうち、A判定が80%以上 B(良好) = A、C以外 C(要改善) = 評価項目のうち、C判定が20%以上	総合評価	A(優良) = 自己評価、所管評価の《総括》にCが含まれず、かつAが4つ以上ある。 B(良好) = A、C以外 C(要改善) = 自己評価、所管評価の《総括》にCが2つ以上含まれる。	